Ein funktionierendes QM-System ist von großem Nutzen

| Yvonne Haßlinger

Seit 2010 sind Zahnärzte gesetzlich verpflichtet, in ihren Praxen Systeme zur Qualitätssicherung einzuführen. Zu Anfang empfanden viele Praxisbetreiber diese Neuerung als lästig. In Zeiten steigenden Drucks beginnt jedoch langsam ein Prozess des Umdenkens. Strategisch ausgerichtete Praxen begreifen QM als Chance, um sich zum Beispiel durch eine Zertifizierung von der Konkurrenz abzuheben.

Dennoch ist es nicht einfach, Maßnahmen zur Qualitätssicherung in den Praxisalltag zu integrieren. Nicht selten besteht die Gefahr, dass sich bei Arzt und Personal durch eingefahrene Abläufe eine gewisse „Betriebsblindheit" eingestellt hat. Hilfe von außen ist deshalb generell ein guter erster Schritt auf dem Weg zu einem funktionierenden QM-System. Katja Frings ist Zahnarztberaterin bei der Firma OPTI Zahnarztberatung GmbH und durch eine Zusatzausbildung zur Auditorin Spezialistin auf diesem Gebiet.

Frau Frings, durch Ihre Zusatzausbildung zur Auditorin sind sie besonders qualifiziert als Ansprechpartnerin für QM-Systeme. Welche Gründe sprachen für diese Fortbildung?

Um zu prüfen, ob ein QM-System wirksam ist, kommt ein Auditor beispielsweise vom TÜV als unabhängiger Dritter in die Praxen, prüft stichprobenartig und zertifiziert – zum Beispiel mit einer ISO-Zertifizierung. Die Ausbildung beim TÜV habe ich abgeschlossen, weil ich mir das Hintergrundwissen aneignen wollte, um Zahnärzte auf diesem Gebiet kompetent und praxisnah zu beraten. Das heißt auch, dass ich konkret wissen wollte, was passiert, wenn der Auditor seinen Besuch ankündigt. Wir haben 2007 auch unser OPTI-QM-System vom TÜV in Hamburg, zu dem wir gute Kontakte pflegen, auf Zertifizierbarkeit prüfen lassen. Dieses System wird natürlich ständig aktualisiert – sei es aufgrund neuer gesetzlicher Voraussetzungen, wie beispielsweise geänderter Hygiene- oder RKI-Vorschriften, oder aufgrund von Erfahrungen von Außendienstmitarbeitern, die eigene Ideen mit einbringen. Die Fortbildung selbst trägt den Titel „Auditor im Gesundheitswesen". Der TÜV schulte unsere Gruppe von 20 Teilnehmern 14 Tage lang in Vollzeit. Auf dem Plan standen unter anderem Frontalunterricht, Rollenspiele, Hausaufgaben und die intensive Beschäftigung mit den einschlägigen ISO-Normen, die wir sogar auswendig lernen mussten. Es ist wichtig „QM-Deutsch" zu verstehen, wenn man gut beraten möchte. Übrigens ist es nicht erlaubt, gleichzeitig als Berater und Auditor aufzutreten. Ich bin also beratend tätig mit dem Fachwissen einer Auditorin.

Katja Frings ist seit 2009 bei der OPTI Zahnarztberatung GmbH beschäftigt und leitet die OPTI-Akademie im Bereich Aus- und Weiterbildung aller Mitarbeiter.

Gibt es in Ihrem beruflichen Alltag Aufgaben, die Ihrer Meinung nach besonders wichtig sind?

Ich versuche dem Personal immer nahezubringen, welche positiven Konsequenzen ein funktionierendes Fehlermanagement für sie hat, damit die Mitarbeiter den Nutzen für die Praxis verstehen. Dabei geht es keineswegs um Schuldzuweisungen. Ohnehin sind die meisten Fehler systematischer Natur und haben mit der Praxisführung zu tun. Vielmehr geht es darum, zu kommunizieren, dass auch Protokolle für vermeintliche Selbstverständlichkeiten Sinn machen. Nehmen wir das Beispiel, dass eine Praxismitarbeiterin vergessen hat, ein Fenster zu schließen. Meine Aufgabe ist es, dem Team klarzumachen, welche Schäden durch einen Einbruch oder Wettereinflüsse entstehen können, und dass es deshalb durchaus relevant ist, diese Dinge immer wieder zu prüfen und zu dokumentieren. In einer Praxis, die ich seit 2009 regelmäßig betreue, ist dem Team erst nach der Einführung von QM klar geworden, wie viele Arbeiten doppelt erledigt werden, und dass Stress und schlechte Stimmung entstehen, wenn die Abläufe im Arbeitsalltag nicht geregelt sind.

Generell ist es wichtig, auch auf die zwischenmenschlichen Beziehungen in der Praxis zu achten. Wenn ich das Gefühl habe, dass eine Disharmonie besteht, spreche ich die Mitarbeiter direkt darauf an und versuche bei Konflikten zu vermitteln. Nicht selten ist der Chef dann total geschockt, weil er ein Problem überhaupt nicht als solches wahrgenommen hat. Hier ein Beispiel: In einer Praxis mit sehr engagierten Mitarbeitern haben wir ein QM-System mit klaren Anweisungen aufbaut. Eine davon beinhaltete, dass die Jalousien im Behandlungsraum morgens bis zu einer bestimmten Höhe hochgezogen werden sollten, was auch geschah. Der Zahnarzt hat das Rollo dann jedes Mal ohne jeden Kommentar wieder heruntergelassen. Die Mitarbeiter hatten nun das Gefühl, es keinem recht machen zu können und waren deshalb frustriert. In 80 Prozent der Praxen entstehen solche Probleme durch mangelnde Kommunikation, die oft erst durch die Einführung eines QMs aufgedeckt werden. Der Behandler aus unserem Beispiel hätte einfach nur sein Personal darüber informieren müssen, dass ihm das Tageslicht bei der vorgegebenen Stellung der Jalousien zu hell ist, hat dies aber nicht getan. Der zwischenmenschliche Bereich ist zwar keine typische Aufgabe für den Auditor, kann aber ausschlaggebend für den Erfolg eines QM-Systems sein.

Frau Frings, wie sieht Ihre Beratung in den Praxen konkret aus und welche Herausforderungen müssen Sie meistern?

Wir spielen das Prüfungsszenario für den Fall durch, dass ein Auditor kommt. Dabei unterscheidet sich die Situation von der Vorbereitung auf eine Zertifizierung bei größeren Unternehmen. In einem Konzern sind die entsprechenden Stellen in der Regel mit Fachkräften besetzt, die bereits eine Ausbildung im Bereich QM genossen haben. In einer Zahnarztpraxis dagegen übernimmt diese Aufgabe meist eine ZFA, der wir das Thema erst nahebringen müssen. Als Beraterin frage ich nach den genauen Qualitätszielen, die wir dann gemeinsam erarbeiten, denn nur bei genau definierten Vorgaben wird sich auch der gewünschte Erfolg einstellen. Dabei kommt es oft auf Dinge an, an die die Betroffenen nicht sofort denken: Ist der Notausgang ausgeschildert? Wo befinden sich Feuerlöscher oder Notfallkoffer und sind abgelaufene Medikamente ersetzt worden? Hängt der Hygieneplan aus oder sind Fortbildungen gut dokumentiert? Ein Beispiel, das ebenfalls ins Gewicht fallen kann, sind „Kummerkästen" in Wartezimmern, in die Patienten Anregungen oder Beschwerden einwerfen können. Wenn diese Vorrichtungen in schlechtem Zustand sind oder sogar als Mülleimer zweckentfremdet werden, bekommt ein Auditor leicht den Eindruck, dass dem Praxisteam die Meinung der Patienten wohl doch nicht am Herzen liegt.

Wie viel Zeit sollte ein Praxisbetreiber investieren, um sich auf eine solche Prüfung vorzubereiten?

Der Auditor kommt einmal im Jahr. Vor einer Zertifizierung sind wir normalerweise drei Tage vor Ort, und diese Zeit ist schon knapp bemessen. Bei Langzeitmandaten übernehmen wir als Berater fast schon die Funktion eines Praxismanagers. Ist die Mitarbeiterin, die mit der Vorbereitung betraut ist, besonders engagiert und gut organisiert, können die Abstände zwischen den Beratungsterminen auch vergrößert werden. Generell ist der Beratungsbedarf seit 2010 gestiegen. Erfolgreiche Praxen begreifen inzwischen die Zertifizierung als Aushängeschild und verpflichten sich sogar, nur mit ebenfalls zertifizierten Laboren zusammenzuarbeiten.

Danke für dieses Gespräch.

kontakt.

OPTI Zahnarztberatung GmbH
Vogelsang 1
24351 Damp
Tel.: 04352 956795
E-Mail: frings@opti-zahnarztberatung.de
www.opti-zahnarztberatung.de

ANZEIGE

frank.dental
technologie vom tegernsee

2 in 1
Express Implantologie

Dieser Bohrer vereint nicht nur den absolut sicheren Stand, sondern hat auch einen Tiefenstopp bei 7,5 mm. Somit ist auch eine Achsenneigung kinderleicht möglich.

S/C.U-I3.206.020
Implantat Vorbohrer für das Winkelstück

steriel verpackt!

5 Stück €
89,90*
zzgl. MwSt.

* zzgl. Mehrwertsteuer und einmalig 4,49 € Versandkosten pro Bestellung. Änderungen vorbehalten.

Wir beraten Sie gerne kostenlos unter
0800/2002332

www.frank-dental.com